

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berbicara mengenai organisasi yang tentunya sangat lekat dengan aktifitas produksi, baik itu produksi barang ataupun produksi jasa. Produksi dalam hal ini juga harus di dukung dengan tenaga kerja yang berkualitas atau, sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi itu juga harus mempunyai sesuai dengan standar yang di tentukan oleh perusahaan tersebut. hal ini menjadi penting untuk mewujudkan eksistensi sebuah organisasi, karena sumber daya manusia adalah modal nonfinancial atau asset yang paling utama yang harus terus di kembangkan oleh perusahaan.

Peningkatan dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak hanya mementingkan aspek teknologi saja, seperti mesin-mesin yang mendukung produksi, alat tulis kantor yang mendukung sistem administrasi manual, dan bahan-bahan bermutu yang di gunakan untuk memproses hasil produksi dalam perusahaan. Aspek tersebut (teknologi) tidak akan bisa beroperasi sesuai dengan keinginan perusahaan jika kualitas sumber daya manusia mereka sangatlah lemah untuk memproses semua hal tersebut. Maka dalam hal ini untuk mencapai kemajuan atau eksistensi dalam suatu perusahaan, haruslah mementingkan dan menjadikan sumber daya manusia sebagai asset atau modal yang paling berharga. dengan mengerti strategi apa yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pengetahuan, keahlian, dan kemampuan sumber daya manusia mereka, guna tercapainya kemajuan dalam perusahaan. Bahkan untuk mencapai eksistensi tersebut dan membuat sistem oprasional dalam perusahaan

menjadi lebih efektif, perusahaan juga harus memfasilitasi memberikan hal-hal yang kiranya dapat memacu semangat mereka untuk selalu berkerja dengan giat agar semua hal tersebut berjalan dengan lancar, dengan sendirinya akan menguntungkan bagi pihak perusahaan, khususnya dapat memajukan perusahaan itu sendiri.

Salah satu cara untuk meningkatkan sumber daya manusia secara efektif yaitu dengan motivasi, pelatihan dan pengembangan kerja, kompensasi dan promosi. Cara tersebut akan membuat sumber daya manusia dalam kantor menjadi lebih terlatih dan efektif, sehingga tujuan dari visi dan misi perusahaan bisa tercapai sesuai dengan yang sudah ditargetkan oleh pihak perusahaan dalam mencapai goalnya. (Hartatik.2014:35)

Mengutip pendapat dari armstrong dalam hartatik, (2014) management sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia berdasarkan empat prinsip dasar:

1. Sumber daya manusia merupakan harta paling penting yang dimiliki suatu organisasi.
2. Peraturan yang berhubungan dengan sumber daya manusia harus dapat memenuhi dan meningkatkan kinerja pegawai.
3. Suasana kultur dan nilai perusahaan dan suasana organisasi yang nyaman bagi sumber daya manusia yang menunjang tujuan organisasi.
4. Management sumber daya manusia berhubungan dengan integrasi yang artinya semua komponen dalam organisasi terlibat dan bekerja bersama demi membangun sinergi diantar pekerja.

Pengertian secara umum dari fungsi manajemen Sumber Daya Manusia adalah, sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Maksud perencanaan disini adalah agar program dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sedangkan pengorganisasian lebih menjelaskan tentang pembagian hubungan kerja, tugas kerja, capaian kerja, koordinasi dalam menyelesaikan tugas, delegasi wewenang. Pengarahan ialah membuat sumber daya manusia yang ada, mau melakukan segalanya secara bersama-sama dan beriringan saling membantu agar tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Maksud dari pengendalian meliputi pengendalian karyawan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana yang terdapat dalam perusahaan.

Banyak perusahaan yang selalu mengutamakan kualitas sumber daya manusia mereka sebagai asset utama dalam perkembangan kinerja perusahaan. Tentunya dalam hal ini, perusahaan selalu memberikan cara atau strategi tersendiri dalam menentukan kualitas dan mengembangkan para pekerja mereka dengan senantiasa memberikan pelatihan, fasilitas dan, teknologi, yang akan mendukung tercapainya tujuan utama dalam sebuah perusahaan.

Salah satu perusahaan yang memiliki strategi yang baik dalam meningkatkan kualitas atau kapasitas para pegawainya adalah PT.Pertamina. (Persero)

PT.Pertamina EP adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan usaha di sektor hulu bidang minyak dan gas bumi, meliputi eksplorasi dan eksploitasi. Di samping itu, Pertamina EP juga melaksanakan kegiatan usaha penunjang lain yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung bidang kegiatan usaha utama. Dan saat ini tingkat produksi Pertamina EP adalah sekitar 100.000 *barrel*

*oil per day* (BOPD) untuk minyak, dan sekitar 1.016 *million standard cubic feet per day* (MMSCFD) Pertamina memperoleh produksi gas. (Pertamina EP, "Profil kami", <https://pep.pertamina.com/Tentang-PEP/Sekilas-Perusahaan/Profil-Kami>, diakses pada tanggal 26 maret 2018.)

PT. Pertamina memiliki region (bagian) yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Yang dimana masing-masing region ini memiliki tujuan yang sama dalam hal visi misi utama dalam membentuk perusahaan energi kelas dunia dan bisa bersaing dengan negara-negara lainnya. Namun dalam hal persaingan disetiap region itu memiliki strategi tersendiri dalam mengembangkan masing-masing region dalam suatu wilayah tersebut. Khususnya untuk wilayah Jawa Timur terutama Kabupaten Malang, yakni PT. Pertamina Terminal BBM (TBBM) Malang, yang memiliki wilayah atau region V. Wilayah yang menjadi bagian dari region V itu diantaranya: (Malang Raya, Kabupaten Malang, Blitar, Batu, Tulungagung, dan Lumajang).

Persaingan yang dimaksud dalam hal ini adalah, pencapaian *Reward*, yakni masing-masing region yang menjalankan sistem operasional terbaik yang akan memegang *Reward* terbaik disetiap tahunnya. Oleh sebab itu, setiap region beroperasi secara kompetitif dan memiliki strategi masing-masing untuk bisa bersaing dengan region lainya.

Salah satu unsur paling penting untuk meningkatkan sistem operasional tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terdapat di lingkungan internal perusahaan. Mengutip pendapat dari Wexley dan Lathan dalam Marwansyah, ada 3 tujuan dari program pelatihan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran diri individu.
2. Meningkatkan keterampilan individu dalam suatu bidang keahlian atau lebih.
3. Meningkatkan motivasi individu untuk dapat melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara optimal dan memuaskan.

Salah satu cara dari pihak PT.Pertamina malang dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia mereka, yakni melalui program *people review*. Program *people review* ini mulai diberlakukan pada tahun 2010 dan dilakukan setiap setahun sekali kepada seluruh pekerja atau seluruh karyawan yang berstatus sebagai pegawai tetap. (*organic*) diterminal BBM malang. guna menentukan baik, buruknya dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian jika para pekerja telah melakukan pekerjaan mereka dengan baik, maka otomatis juga akan mendapatkan *reward* yang baik pula. Dan secara langsung dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya itu sendiri. (Marwansyah.2012:15)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti susun tersebut, maka rumusan masalahnya adalah:

Bagaimana implementasi dari program *people review* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di terminal BBM malang.?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui dan memahami implementasi dari program *people review* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di terminal BBM malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian akan lebih sempurna jika penelitian tersebut memiliki manfaat baik jangka pendek maupun jangka panjang. Adapun manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan salah satu informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam ranah perusahaan, yang ada hubungannya dengan Program Studi Sosiologi. Serta mengkaji Relasi hubungan industri, baik pihak perusahaan maupun pekerja atau buruh yang mempunyai hak yang sama. Untuk melindungi hal-hal yang dianggap sebagai kepentingannya masing-masing dan untuk mengamankan tujuan mereka. Mengutip pendapat dari Michael Solomon, mengenai hubungan industri. Hubungan industri, yang melibatkan sejumlah konsep keadilan dan kesamaan, kekuatan dan kewenangan, individualisme dan kolektivitas, hak dan kewajiban, serta konsep dari integritas dan kepercayaan. (Michael Solomon, 2000:4-5)

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan proses penelitian ini diharapkan dapat menguntungkan kedua belah pihak, yakni terhadap perusahaan itu sendiri, (Terminal BBM Malang) dan bagi peneliti itu sendiri (mahasiswa). Dan manfaat praktis tersebut dapat penulis uraikan sebagai berikut:

##### a. Manfaat Bagi Perusahaan (Terminal BBM Malang)

Dapat memberikan masukan, terutama kepada seluruh pekerja yang ada di terminal BBM Malang, baik dari segi kinerja mereka ataupun pengimplementasian pekerjaan dalam perusahaan. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada

pihak manajemen perusahaan, khususnya dalam masing-masing bidang sesuai dengan struktur fungsionalis yang ada di terminal BBM malang, untuk mengetahui implemetasi program *people review*, dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan internal perusahaan.

b. Manfaat Bagi Peneliti (Mahasiswa)

Untuk menambah wawasan secara langsung kepada mahasiswa tentang realitas dunia kerja dan memahami secara sosiologis yang berkaitan dengan fungsi sesuai struktur dan masing-masing *jobdesk* dari pemetaan struktur yang ada di terminal BBM malang. Juga akan mendapatkan pengetahuan yang lebih mengenai cara atau implementasi program *people review* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan internal perusahaan.

## 1.5 Definisi Konsep

### 1.5.1 Implementasi

- a. Mengutip pendapat dari nurdin usman, berpendapat bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. (Nurdin.2002:70).
- b. Mengutip pendapat dari tachjan, mengartikan Implementasi sebagai kebijakan publik adalah proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan Implementasi Kebijakan, evaluasi kebijakan

mengandung logika yang bersifat *top-down*, lebih rendah/*alternative*, menginterpretasikan. (Tachjan.2006:25).

#### 1.5.2 *People Review*

- a. *People review* adalah program dari PT.Pertamina, sejenis foam penilaian yang diberikan kepada setiap pekerja khususnya pekerja yang ada di terminal BBM malang, untuk mengetahui tingkat keaktifan dalam berkerja, dan memberikan kompensasi terhadap masing-masing pekerja yang melakukan pekerjaannya dengan baik. Sehingga dengan hal itu juga dapat membuat para pekerja tetap semangat dalam menjalankan pekerjaannya. (wawancara kepada pimpinan bidang RSD)

#### 1.5.3 Peningkatan

- a. Mengutip pendapat dari seorang ahli bernama Adi S, peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya. Kata peningkatan biasanya digunakan untuk arti yang positif. Contoh penggunaan katanya adalah peningkatan mutu kinerja dalam suatu perusahaan, peningkatan kesehatan masyarakat, serta peningkatan keterampilan kerja para pegawai. Peningkatan dalam contoh diatas memiliki arti yaitu usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik



dari pada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan. (Adi S,"Pengertian Peningkatan Menurut Ahli", <http://www.duniapelajar.Com.pengertian-Peningkatan-Menurut-ParaAhli.Html>, diakses pada tanggal, 4 april 2018.)

#### 1.5.4 Kualitas

- a. Mengutip pendapat dari Goetch dan Davis, bahwasanya kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.
- b. Tjiptono mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness untuk digunakan). Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan. (Tjiptono.2004:11)
- c. Kadir menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru yang ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir meningkatkan kualitas kontinuitas. (Kadir.2001:19).

#### 1.5.5 Sumber Daya Manusia

- a. Manajemen sumber daya manusia (MSDM), adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat

digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin, dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dan lain-lain.

- b. Unsur utama MSDM adalah manusia. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya. (Wikipedia, “manajemen sumber daya manusia”.[https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen\\_sumber\\_daya\\_manusia](https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_sumber_daya_manusia), diakses pada tanggal 26 maret 2018)
- c. Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut

menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat. (Sumarsono.2003:h4)

- d. Mengutip pendapat dari hariandja, sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan, disamping faktor yang lain seperti modal, peralatan modern, dan lain sebagainya. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan dalam hal efektivitas dan efisiensi organisasi. (M.T.E. Hariandja.2002:h2)

#### 1.5.6 Perusahaan

- a. Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Setiap perusahaan ada yang terdaftar di pemerintah dan ada pula yang tidak. Bagi perusahaan yang terdaftar di pemerintah, mereka juga mempunyai badan usaha untuk perusahaannya. Badan usaha ini adalah status dari perusahaan tersebut yang terdaftar di pemerintah secara resmi, atau badan usaha milik negara.(BUMN).(wekipedia,“definisi.perusahaan”,<https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan>, diakses pada tanggal 26 maret 2018.)
- b. Mengutip pendapat dari kansil mengenai perusahaan, adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba. (Kansil.2001:2)
- c. Pengertian perusahaan menurut Swastha dan Sukotjo adalah suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-

sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. (Swastha.2002:12)

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Pendekatan penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian yang berakar dan berdasarkan pada filsafat postpositivisme. Mengutip pendapat dari Bogdan dan Taylor dalam buku Nurul Zuriyah, mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristiwanya. (Nurul Zuriyah.2009:92)

Penggunaan pendekatan penelitian kualitatif ini, sudah berdasarkan pertimbangan dari peneliti sebelumnya. Yang juga pendekatan ini sangatlah relevan untuk menggambarkan permasalahan penelitian yang diangkat, yakni mengetahui implementasi program *people review* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan internal perusahaan, dan juga agar nantinya dapat mendeskripsikan dengan utuh dan secara sistematis apabila menggunakan pendekatan penelitian kualitatif sebagaimana karakteristik penelitian kualitatif yang mampu menggambarkan sebuah fenomena secara *holistic* (menyeluruh).

### **1.6.2 Jenis Penelitian**

Dengan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang berjenis deskriptif Metode deskriptif juga dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang akan di selidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian. Dan itu dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya. Yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Mengutip pendapat dari Nazir, dalam Buku contoh metode penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat, serta hubungan antarfenomena yang di selidiki (Nazir.1988:63)

#### 1.6.3 Lokasi Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana implementasi program *people review* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan internal perusahaan. peneliti memilih perusahaan yang bergerak dalam bidang industri minyak, yang bertempat di, PT.Pertamina (Persero) terminal BBM malang, Jl.Halmahera no.13 sukun. Dan hal ini, yang mendasari penulis melakukan penelitian di perusahaan tersebut, di karnakan PT.Pertamina adalah salah satu perusahaan terbaik dalam hal pengembangan kualitas sumber daya manusianya. Dan berharap hubungan yang berkelanjutan oleh pihak perusahaan.

#### 1.6.4 Teknik Penentuan Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian menjadi salah satu hal yang penting dalam melakukan penelitian. Penentuan subjek penelitian yang tepat, memungkinkan diperolehnya data dan informasi yang valid serta akurat karena subjek penelitian merupakan salah satu sumber data dalam penelitian kualitatif.

Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Mengenai hal ini, *purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas sumber daya manusia di dalam suatu organisasi atau perusahaan, maka penentuan subjek dalam penelitian ini adalah orang yang berpengaruh di perusahaan tersebut. (Sugiyono, 2014:85)

Adapun kriteria-kriteria subjek penelitian yang sudah ditentukan oleh peneliti dalam hal ini, sebagai berikut:

1. Para pegawai tetap (*organic*) termasuk pimpinan perusahaan (OH), yang ada di terminal BBM Malang.
2. Pegawai yang sudah pernah melakukan proses dari program *people review*.
3. Usia kerja lebih dari 6 bulan, di terminal BBM Malang.

Dengan demikian, tujuan dan pertimbangan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* ini adalah, sample tersebut sangat efektif digunakan untuk mendeskripsikan implementasi yang sedang berjalan di lingkungan internal perusahaan. Yang dimana, sample penelitian ini akan ditujukan kepada, kepala operasional perusahaan atau *operation head* (OH), itu sendiri sebagaimana yang tercantum dalam kriteria di atas, dan juga ke

beberapa pegawai yang ada di terminal BBM malang yang keseluruhannya berjumlah 9 orang.

#### 1.6.5 Sumber Data penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dapat di kelompokkan ke dalam dua klasifikasi, yaitu data primer dan data sekunder:

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara ataupun sumber lainnya. Data primer di dapatkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Adapun data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui pengamatan atau observasi secara langsung terhadap program sosial yang dilakukan oleh pihak perusahaan, serta wawancara dengan subyek maupun informan yang telah ditentukan sebelumnya.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dari obyek penelitian ataupun merupakan data yang diperoleh melalui perantara media tertentu maupun sumber lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa hasil penelitian terdahulu, jurnal, buku, foto-foto, dan juga dokumen resmi dari pihak perusahaan.

#### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data penelitian

Penelitian kualitatif juga mempunyai beberapa fokus metode dalam pengumpulan data penelitian. Diantaranya yang akan digunakan oleh peneliti adalah:

##### a. Metode Observasi

Menurut sugiyono, dalam buku penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Mengutip dari nasution (1988), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang di peroleh dari hasil observasi. Data itu di kumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (*proton* dan *electron*) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. (sugiyono.2014:226)

Penelitian ini menggunakan observasi secara langsung, dimana peneliti berada bersama dengan obyek yang diteliti atau dalam suatu peristiwa tersebut. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aktivitas dari program *people review* yang telah diberikan oleh pihak terminal BBMmalang dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, atau meningkatkan mutu kinerja untuk setiap pekerja.

##### b. Metode Wawancara

Mengutip pendapat dari esterberg, dan di kutip kembali dalam Sugiyono, mendefinisikan interview sebagai berikut: “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and*



*responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*". Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono.2014:231)

Esterberg, dalam Sugiyono, juga mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan). wawancara semiterstruktur (pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya), dan wawancara tidak terstruktur (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya). (Sugiyono.2014:233)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dilakukan untuk mewawancarai narasumber penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Informan yang dimaksud ialah *opration head* (OH), dan para pegawai yang berjumlah 9 orang tersebut, di terminal BBM malang. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan wawancara terstruktur, yang dimana peneliti sudah menyiapkan beberapa pertanyaan kepada narasumber guna memperoleh data-data penelitian yang lebih spesifik.

### c. Metode Dokumentasi

Menurut sugiyono, mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen juga bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Penggunaan data dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan data-data tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pengimplementasian dari program *people review* di terminal BBM malang. (Sugiyono.2012:240)

## 1.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu proses kegiatan penyederhanaan data ke dalam bentuk tertentu agar lebih mudah untuk dibaca dan memahami serta diinterpretasikan lebih dalam. Berdasarkan jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, dimana data yang didapatkan tidak dapat disusun kedalam struktur klasifikasi (rindayani,1999). Dan didalam penelitian ini penulis nantinya mencoba untuk mendeskripsikan permasalahan yang tentunya berkaitan dengan implementasi program *people review* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilingkungan internal perusahaan. Analisis data dalam penelitian ini di lakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang di perkenalkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tahapan analisis yaitu:

### a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta

membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang bila diperlukan kembali.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan langkah selanjutnya setelah tahap reduksi data. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagian, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, termasuk penelitian ini, penyajian data difokuskan dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Adapun bentuk penyajian data yang lain hanya sebagai pendukung.

c. Kesimpulan verifikasi/ (*Conclusion*)

Tahap ketiga dalam analisis data ialah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat guna mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono.2012:335-345).

## 1.8 Uji Keabsahaan Data

Validitas atau keabsahan merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, maka data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi diobyek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Keabsahan data penelitian kualitatif dapat dibuktikan dengan melakukan uji kredibilitas data. Uji kredibilitas sebagaimana merujuk pada pendapat Sugiyono, dapat dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif dan juga member check.

### a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti akan kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. (sugiyono.2014:270-271)

### b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan

meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melanjutkan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan, juga data yang disusun secara sistematis tentang apa yang diamati. (sugiyono.2014:272)

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data kembali dan dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian peneliti lebih memfokuskan menggunakan triangulasi waktu, dalam pengujian kredibilitas data yang akan diperoleh nantinya. Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda-beda pula. (sugiyono.2014:273-274)